

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0198

Klageren: XX
2500 Valby

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse i buslinje 1A, den 11. marts 2024 fra stoppested, Sjælør Boulevard, som bussen forlod kl. 13:00:35.

Kontrolløren var steget på bussen ved stoppestedet før, Toftegårds Plads

Stoppestedsoversigt:

Kørselsretning:

Rute	Zone	Stoppesteder
Avedøre St. Naverporten	33	Avedøre St. Hvidovre Gymnasium Pottemagerporten Naverporten
Rebslugerporten Avedøre Tværvej Brostykkevej		Avedørelejren Avedøre Skole Bredholtvej Brostykkevej
Avedøre Havnevej Kettevej Kettegård Allé		Hvidovre Hospital, Kollegiet Oppegårdsvej Hvidovre Hospital, Sløjfen Hvidovre Hospital
Hvidovrevej Vigerslev Allé		Arnold Nielsens Boulevard Rosenhøj Hvidovregade Vigerslevvej
Folehaven		Søndervangs Allé Danhaven Hestehaven
Gammel Køge Landevej		2 Retortvej Folehaven København Syd St., Grønttorvet
Vigerslev Allé		Carl Jacobsens Vej Kirsten Walthers Vej Toftegårds Plads Sjælør Boulevard
Enghavevej		Carlsberg St. Sønder Boulevard Enghave Plads St. Tove Ditlevsens Plads
Alhambravej H.C. Ørsteds Vej		Vesterbrogade Frederiksberg Allé Gammel Kongevej Kastanievej Thorvaldsensvej
Griffenfeldsgade Stengade Nørrebrogade Blegdamsvej		1 Rosenørns Allé Åboulevard Rantzausgade Prins Jørgens Gade Elmegade Skt. Hans Torv Rigshospitalet Syd Rigshospitalet Hovedindgang Irmingersgade
Østerbrogade	Trianglen St. Gustav Adolfs Gade Århusgade Poul Henningsens Plads St. Nygårdsvej	
Strandvejen	2 Svanemøllen St. Strandvænget Strandøre Gl. Vartov Vej	



Klageren bestilte en 2-zoners mobilbillet, der blev betalt ved at swipe i DSB-appen kl. 13:00:59, hvorefter billetten blev udstedt kl. 13:01:06, og blev modtaget på hendes telefon kl. 13:01:17.

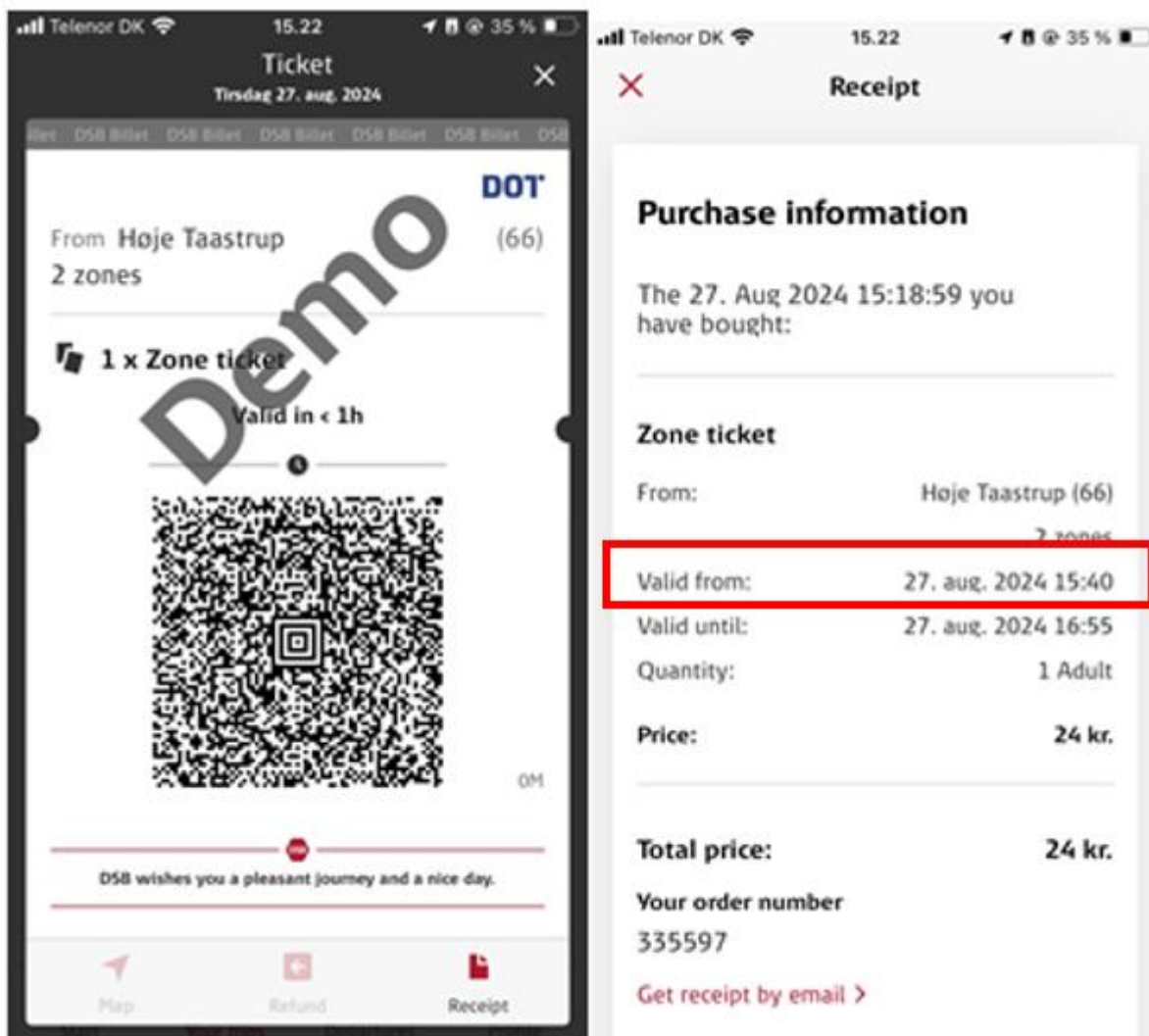
Undervejs i købsflow'et har kunden to valgmuligheder, nemlig at billetten skal være gyldig fra "nu" eller fra bussens afgang. Afgangstiden vises derefter for kunden. Klageren valgte, at hendes billet skulle være gyldig fra busafgang kl. 13:11.

Herefter blev der leveret en billet, der var grå, fordi den endnu ikke var gyldig. Billetten så således ud:



DSB har oplyst, at hvis kunden scroller ned på telefonen, kommer der et nyt skærbillede med de konkrete tidsangivelser for billetens gyldighed:

Eksempel:



Kontrolafgiften blev udstedt til klageren kl. 13:04:14 og tog lige under 3 minutter at udstede. Kontrolløren noterede på den interne elektroniske kontrolafgift, at klageren prøvede at købe billet oppe i bussen ved Sjælør Boulevard, og at billetten først var gyldig fra kl. 13:11:

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	002
Linje	1A
Bus nummer (Gåseddel)	7309
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	1183
Stop	Toftegårds Plads
Påstigning	11-03-2024 12:59:02
Udstedt dato/tid	11-03-2024 13:04:14
Stået af	11-03-2024 13:07:05
Passager tal	22
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	Prøver og købe en billet mens jeg er i bussen ved sjælør boulevard. Plus den først gyldig er 13:11
Id forevist	Sygesikringsbevis
Tidsforbrug	2m 51s

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun i virkeligheden skulle have været med buslinje 11 og ikke buslinje 1A, men da der kom to busser til stoppestedet samtidigt, blev hun forvirret.

Chaufføren åbnede ikke fordøren, og de måtte alle sammen stige om bord via midterdøren. Her blev hun mødt af en kontrollør, inden hun kunne nå op og forhøre sig hos chaufføren om billetten.

Hun havde sit Rejsekort med, og hvis hun havde fået lov at stige ombord via fordøren, ville chaufføren jo have kunnet oplyse hende om, at billetten endnu ikke var gyldig, og hun ville have kunnet checke ind på sit medbragte Rejsekort og dermed have haft gyldig rejsehjemmel. Normalt hjælper hendes børn hende med at købe billetter, men hun havde en akut aftale hos en øjenlæge, så hun skulle selv prøve at købe billet.

Hun vedhæftede screenshot af den nu udløbne billet:



Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde haft en gyldig billet ved påstigning, idet billetten først var gyldig fra kl. 13:11, og kontrolafgiften var blevet udstedt kl. 13:04.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, der forlod stoppestedet kl. 13:00:35, eftersom hun først modtog billetten kl. 13:01:17.

Dette er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Hertil kommer at billetten først var gyldig fra kl. 13:11, og at kontrolløren noterede, at klageren bestilte billetten oppe i bussen.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Den omstændighed at klageren ikke nåede op til chaufføren for at vise billetten, kan i det konkrete tilfælde ikke føre til et andet resultat.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel. I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne.

”Pkt. 2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

Parternes krav og begrundelser:

Klageren gør gældende:

Indklagede gør gældende:

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren Shadis manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at hun først modtog sin mobilbillet efter påstigning.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler skal kundens mobilbillet være modtaget, inden vedkommende stiger på bussen. Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at man har modtaget sin billet, inden man stiger på bussen.

Reglen er vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at købe sin billet, hvis man skulle se en kontrollør og ellers undlade helt at købe en.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt ved Toftegårds Plads kl. 12:59:02. Kontrolløren noterer, at klager omkring Sjælør Boulevard prøver at købe en billet, mens kontrolløren er i bussen.

Bemærkning

Prøver og købe en billet mens jeg er i bussen ved sjælør boulevard. Plus den først gyldig er 13:11

På baggrund af klagers indsigelse er det uklart, hvor hun stiger på bussen, da der intet stoppested er, der hedder Vigerslev Allé på linje 1A. Vi formoder derfor, at "Vigerslev Allé" må betyde enten Toftegårds Plads eller Sjælør Boulevard, da disse stoppesteder dels ligger på Vigerslev Allé, og dels da kontrollørens observation af klager, der køber billet, er noteret ud fra stoppestedet ved Sjælør Boulevard.

Hvor steg du på bussen?: Vigerslev Alle

Hvor steg du af bussen?: Vigerslev Alle

På turoversigten herunder har vi markeret henholdsvis kontrollørens påstigningsstoppested, *Toftegårds Plads*, samt stoppestedet, hvor klager blev set købe sin billet i bussen, ved *Sjælør Boulevard*.

Af turoversigten fremgår det, at bussen forlod Sjælør Boulevard kl. 13:00:35.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
21	København Syd St., Grønttorvet (5091)	● ●	12:49	12:49	12:54:31	12:55:10
22	Carl Jacobsens Vej (1336)	● ●	12:49	12:49	12:55:40	12:56:07
23	Kirsten Walthers Vej (1337)	● ●	12:50	12:50	12:56:45	12:56:45
24	Toftegårds Plads (1183)	● ●	12:52	12:52	12:58:59	12:59:14
25	Sjælør Boulevard (7012)	● ●	12:53	12:53	13:00:23	13:00:35
26	Carlsberg St. (7013)	● ●	12:56	12:56	13:01:47	13:02:23
27	Sønder Boulevard (45727)	● ●	12:57	12:57	13:04:01	13:04:42

Vi kan se på klagers billet, at den først var gyldig fra kl. 13:01:06, hvilket derfor var efter påstigning.

Zonebillet

1 Voksen

Pris 24 kr.

Billetnr. 55MBABEV

Salgstidspunkt 11. mar. 2024 13:01:06

Selvom en mobilbillet er modtaget og betalt, er den ikke gyldig, hvis den er modtaget på bussen. Dette er en vigtig regel fra trafiksekskabernes side for at undgå, at passagerer kun køber billetter, hvis de får øje på en kontrollør.

Da klagers billet er modtaget efter påstigning, modtager hun derfor en berettiget kontrolafgift, der er færdigt udstedt kl. 13:04:14.

Stop	Toftegårds Plads
Påstigning	11-03-2024 12:59:02
Udstedt dato/tid	11-03-2024 13:04:14
Stået af	11-03-2024 13:07:05

Når man har lavet en ordre ved bestilling af mobilbillet, har man mulighed for at annullere sin ordre og dermed ikke gennemføre sin bestilling, hvor en betaling dermed udelades. Reglen om, at mobilbilletten skal være modtaget før påstigning, er med til at forhindre, at man som kunde kun nøjes med at lave en ordre og undlader selve betalingen i tilfælde af, at der ingen kontrollører er på bussen.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2:

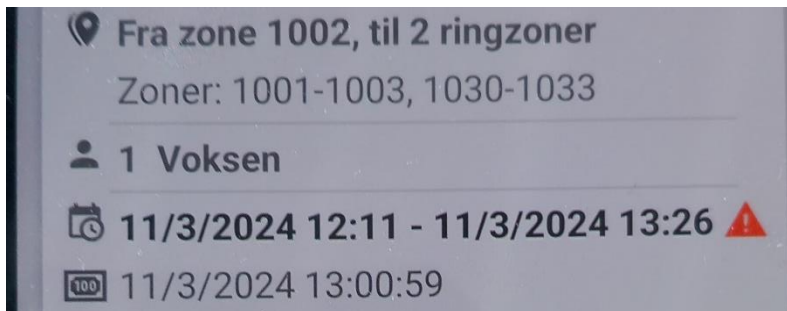
2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.”

Kommentarer og afgørelse

Når vi scanner klagers billet, kan vi se, at ordren swipes 7 sekunder før gyldighedstidspunktet er en realitet, hvilket er kl. 13:00:59.

Dermed kan vi samtidig konkludere, at klager også swiper billetordren på bussen.



[tiden er ikke omstillet til sommertid]

Uddrag fra klagers indsigelse den 11.03.2024:

” Det var det ikke det var ikke bus 11, det var 1A. Det vil sige jeg havde taget forkert bus men også forkert billett.”

Movia vil gerne understrege, at reglen § 2.4.2 er meget klar og tydelig, og den gælder uanset, om det er den rigtige eller forkerte bus, en kunde har rejst med.

På trods af at en betaling er gennemført under en billetbestilling, betragtes billetten ikke som gyldig, hvis den først blev modtaget efter påstigning jf. 2.4.2.

Reglen gælder uanset hvad retning en bus kører i, om den er i rul eller holder stille, og om det er den rigtige eller forkerte bus, man tager.

” Bus kontrollen så min billet men han sagde at det var gyldig lige om lidt.”

På DSB-appen kan man risikere, at en billet, man har købt, først er gyldig på et senere tidspunkt. Derfor bør man være opmærksom på, om gyldigheden stemmer ved køb af billet på DSB-appen.

Dog vil vi understrege, at den udelukkende grund til, at afgiften fastholdes fra vores side, er, at klagers billet er købt efter påstigning inde i bussen.

”Jeg har lavet en stor fejl uden god vilje.”

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen eller på anden måde har været i ond vilje. En passager, som ikke sikrer sig, at mobilletten er modtaget før påstigning, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Movias konklusion

Movia mener, at det fremgår tydeligt af data og kontrollørnotat, at klagers mobilbillet først blev modtaget efter påstigning, da turoversigten viser, at bussen forlod Sjælmør Boulevard, hvor kontrolløren observerede klager købe sin billet, kl. 13:00:35, og klager først modtog sin billet kl. 13:01:07.

I sager med mobilbilletter, der er købt for sent, skelner vi altid mellem et *før* og et *efter*. Det er for os derfor ikke så afgørende, om der er et stort mellemrum af forsinkede sekunder, efter bussen har forladt stoppestedet, til kunden modtager sin billet, men snarere det faktum, at vedkommende har kunnet vente med at gennemføre sit køb til et eventuelt syn af en kontrollør. Klager kunne i den konkrete sag principielt have annulleret sin ordre, hvis ikke der havde været kontrollør på bussen. Derfor er det vigtigt at fastholde den type af afgifter.

Grundlæggende er det et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at mobilbilletter ikke behøves at være modtaget før påstigning, da rejsende da ville kunne afvente en eventuel kontrollør på bussen inden bekræftelse af en ordre.

Vi fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på sagens tydelige og klare data samt kontrollørnotatet finder Movia ikke, at der i den konkrete sag er noget, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. Vi henviser til turoversigten, mobilbillettens gyldighedstidspunkt og kontrollørens notat.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand